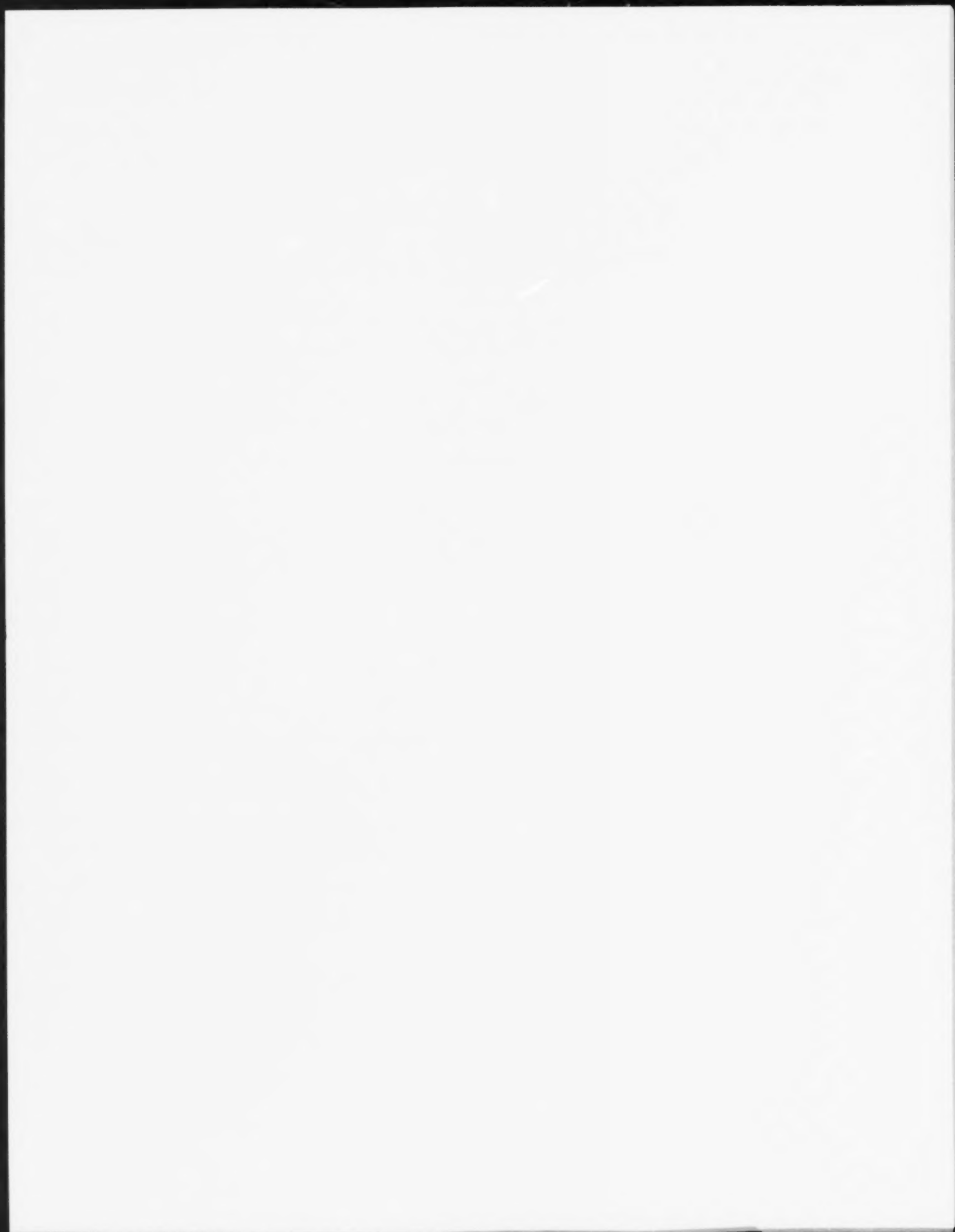




ONTARIO ENERGY BOARD
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

2005–2008

Business Plan
January 2005



Contents

Message From The Chair	2
Our Mandate	4
Our Vision	4
Our Strategic Objectives	4
To Provide Sound Economic Regulation That Balances the Interests of Consumers with the Need for a Financially Viable Energy Sector	5
To Help Meet Ontario's Challenges for Renewal of Energy Infrastructure and Supply	7
To Improve Regulatory Processes to Ensure That They Are Effective, Fair and Transparent	8
To Enhance Public Confidence in the Board's Regulation through Expanded Audit and Compliance Programs	10
To Enhance Transparency with Stakeholders and Empower Consumers by Expanding Information Programs	12
To Reduce Regulatory Barriers to Energy Conservation and Demand Management	14
Management Initiatives in Support of Strategic Objectives	15

Message From The Chair

I am pleased to share with you the final version of the Ontario Energy Board's 2005–2008 Business Plan. We hope that you – the public, and our immediate stakeholders – will agree that this plan meets the needs of the times yet is prudent, cost-effective and sensitive to the burdens that a regulatory agency asks its stakeholders and, ultimately, ratepayers to bear.

This plan sets out our vision and our commitment to deliver regulation that is effective, fair and transparent and that contributes to a healthy energy sector with informed consumers and stakeholders.

In our view, a healthy energy sector is one in which investors and shareholders feel confidence in their ability to obtain a fair return for the significant financial commitment they make in the supply and delivery of energy to consumers. A healthy energy sector is also one in which Ontarians feel confident that their energy needs are being met in the most cost-effective and environmentally responsible manner, that the charges they pay represent prudently incurred expenses and that they have the information and tools they need to manage their costs.

This is a pivotal time in our province's energy history, where conservation is taking a more prominent role and new technologies are being explored and implemented. As we head into the next three years, the OEB is taking on important new responsibilities, including assuming responsibility for the wholesale electricity market surveillance panel, increased oversight of Ontario Power Generation and a new role with respect to the Ontario Power Authority. At the same time, work continues in natural gas on our important core regulatory responsibilities such as rate-setting and code and rule development, and is ramping up in electricity. We intend to make a valuable contribution in each of these areas.

In taking on these important tasks, our commitment remains to provide stability, predictability and excellence in energy regulation, inclusive and innovative processes and accountability to the sector and the province we serve.

As we promised earlier in our 2004–2005 Business Plan – our first as a self-funded Crown corporation – this three-year plan has gone through a process of public and stakeholder consultation.

The first part of this process involved the development of our proposed strategic objectives, key initiatives and performance measures, which were released publicly for comment in the draft plan on November 24, 2004. In short, we told you what we determined to be the critical issues we needed to focus on over the next three years, and asked you to assess our approach to them.

The next part of the process involved you telling us whether we were on the right track. We received many useful comments and considerable support for the broad directions laid out in the draft plan.

We also took note of your concerns about the overall burden of the regulatory agenda, both in terms of cost and focus. Setting out our priorities for your comment was an important step in enabling us to develop our budget, which accompanies this plan. We anticipate that an expanded audit and compliance program will work hand in hand with other regulatory processes. We want to assure you that the Ontario Energy Board is committed to the sound management of the resources entrusted to us. We are also committed to streamlining regulatory processes and making them more cost-effective.

This plan is the first in our new long-term strategic and business planning process that will give us the flexibility to respond to a changing energy sector in Ontario. We will continue our commitment to communicate our progress against key initiatives set out in the plan.

One prominent feature of the current environment is that there are more institutions involved in the energy sector in Ontario. Roles and responsibilities have been reallocated. To all our stakeholders, we reaffirm our commitment to developing co-ordinated and co-operative working relationships with key energy sector institutions while avoiding duplication and fulfilling our obligations as a regulator.

Our fundamental responsibility is energy for the people of Ontario. We hope the attached plan demonstrates clearly how we intend to meet it.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Wetston', followed by a long horizontal line extending to the right.

Howard I. Wetston, Q.C.
Chair

January 2005

Our Mandate

The Ontario Energy Board regulates the province's electricity and natural gas sectors in the public interest. Our mandate is determined by the provincial government, and is embodied in legislation and regulation.

Our Vision

The Board envisions a healthy and efficient energy sector with informed consumers served by responsive regulatory processes that are effective, fair and transparent.

Our Strategic Objectives

The Board has identified six strategic objectives for our three-year business plan:

1. to provide sound economic regulation that balances the interests of consumers with the need for a financially viable energy sector
2. to help meet Ontario's challenges for the renewal of energy infrastructure and supply
3. to improve regulatory processes to ensure that they are effective, fair and transparent
4. to enhance public confidence in the Board's regulation through expanded audit and compliance programs
5. to enhance transparency with stakeholders and empower consumers by expanding information programs
6. to reduce regulatory barriers to energy conservation and demand management

The remainder of this business plan is a description of these six objectives. Each is explained in terms of its strategic importance and how the objective will be reached through specific OEB initiatives already under way or planned. The performance measures for each objective are provided in tables under the heading, "You will see that we have achieved this objective when..."

The business plan concludes with a description of several management initiatives that support all of the Board's strategic objectives.

To Provide Sound Economic Regulation That Balances the Interests of Consumers with the Need for a Financially Viable Energy Sector

Strategic context:

One of the most important tasks of the OEB is to maintain a balance between the financial viability of the utilities and companies it regulates and the interests of electricity and natural gas consumers. Striking the right balance serves all parties because an economically viable energy sector will attract the investment needed to upgrade existing energy infrastructure and to build new sources of energy. Improved infrastructure and more competition in supply will in turn help ensure adequate, reliable, safe and cost-efficient energy services for consumers.

The Board's regulatory responsibilities must be exercised within a context of a rapidly evolving energy environment in Ontario. While current proposals for a hybrid market structure in electricity are intended to bring stability and to address the province's supply issues in the medium term, the evolution of the sector will continue. New wholesale market designs being developed will in future alter the traditional roles of energy market participants. The OEB's regulatory tools must adapt to this evolution, and, indeed facilitate it by minimizing regulatory burdens on the energy industry and by encouraging competition where appropriate. New programs of the OEB such as the Regulated Price Plan (RPP) must therefore be continually monitored to ensure they are leading to a strong and balanced energy sector.

In natural gas, Ontario's gas storage and distribution industries are potentially facing a long-term market environment characterized by greater demand and tighter supply, which will lead to higher gas commodity prices and the need for efficient investment in distribution and in storage infrastructure.

We will achieve this objective by:

- ♦ developing new rates for electricity distributors to be implemented in 2006. Since these new rates will directly affect the return on investment (ROI) for the shareholders of distribution assets, the Board will set rates that allow distributors to maintain their infrastructure at levels that ensure quality service to consumers;
- ♦ conducting a review of how electricity distributors allocate their costs, prior to our setting electricity rates for 2007. The following year, the Board will review the revenue requirements of distribution companies and other rate design issues prior to implementing 2008 rates. Concurrently, we will consider whether a fundamental redesign of electricity distribution rates is warranted in light of developments in metering (smart meters, net metering), conservation and demand management, and distributed generation;

- ◆ monitoring the implementation of the Regulated Price Plan and its impact on consumers, retailers, and distributors. We will continue to explore ways to achieve stable standard supply arrangements for eligible consumers that involve less regulation;
- ◆ ensuring that the OEB is ready to take on the role of regulating Ontario Power Generation's regulated assets if that responsibility is transferred to us within the time frame of this plan;
- ◆ implementing any final policy recommendations that emerge from the Natural Gas Forum;
- ◆ keeping up-to-date with best practices and innovative ideas for economic regulation through expanded dialogue and relationships with regulators in other provinces and countries.

You will see that we have succeeded in meeting this objective when:

Performance Measures		Delivery Period
2006 electricity distribution rates	2006 distribution rates have been successfully implemented.	FY 2005–2006
2007 and 2008 electricity distribution rate activities	A review of cost allocation has been completed.	FY 2006–2007
	A staff policy paper has been published on options for fundamental redesign of electricity distribution rates.	FY 2006–2007
	A review of rate issues that are still outstanding (i.e., those that were not part of the rate design process for 2006 and 2007) has been undertaken prior to the 2008 rate year.	FY 2007–2008
Regulated Price Plan	The new Regulated Price Plan has been successfully implemented.	FY 2005–2006
	A proceeding to review and assess the RPP has been completed, including an examination of alternatives.	FY 2006–2007
Regulation of OPG	A consultative process to develop the framework for the regulation of OPG's regulated assets is underway.	FY 2006–2007
Natural Gas Forum	The Natural Gas Forum's final recommendations have been implemented.	FY 2005–2008
Liaison to determine best regulatory practices	A report has been prepared that examines different approaches to economic regulation among regulators at home and abroad.	FY 2005–2006
	The OEB is engaged in the activities of associations such as the Canadian Association of Managers of Public Utility Tribunals, the North American Electric Reliability Council and others.	Ongoing

To Help Meet Ontario's Challenges for Renewal of Energy Infrastructure and Supply

Strategic context:

Ontario needs additional energy infrastructure, especially electricity generation and transmission. The Government has responded to this need by proposing the creation of the Ontario Power Authority (OPA) to procure new electricity generation and demand management initiatives as well as to provide system planning. The OPA will carry out its roles under a new regulatory framework that includes a combination of regulatory and market-based instruments to improve the province's supply situation.

The OEB will play a stronger role in this new setting. We will oversee an integrated power system planning process that will be carried out by the OPA. At the same time, the OEB will re-examine many of its existing regulatory practices to ensure that they are supporting required changes to electricity infrastructure in Ontario, including new generation sources, efficient transmission, and demand side management policies, among others. The importance of these matters to the well-being of Ontarians cannot be overemphasized. The OEB is mindful of the need to act in a coordinated fashion with institutions such as the OPA and the Independent Electricity System Operator (IESO).

While the natural gas sector has been more stable over the recent past, an important and emerging issue is the growing linkage between natural gas and electricity generation. As gas-fired generation grows in importance, further development of natural gas transmission, storage, and distribution infrastructure becomes critical. These developments require the OEB to focus on natural gas and electricity in an integrated fashion.

We will achieve this objective by:

- ◆ building our capability to review the integrated power system plan and related OPA procurement processes;
- ◆ completing a review of OEB codes, rules, licences and other regulatory instruments to ensure that they facilitate investment in new generation capacity, the development of renewable energy, enhanced "connectivity" to the electricity grid, conservation initiatives and congestion-reducing transmission expansions;
- ◆ organizing stakeholder forums to bring forward new ideas and research on the growing linkage between natural gas and electricity, and the implications for Ontario's energy future. These forums will deepen Ontarians' understanding of future energy investment needs and the policies required to produce these investments.

You will see that we have succeeded in meeting this objective when:

Performance Measures		Delivery Period
Integrated system planning review	We have begun to develop a protocol between the OPA and the OEB to enable integrated system planning reviews.	FY 2005–2006
	The integrated system planning review protocol has been completed.	FY 2006–2007
	The first report on how the integrated system planning review protocol is working has been issued.	FY 2007–2008
Review of OEB regulatory instruments	A review of OEB regulatory instruments has been launched to identify and remove barriers to new infrastructure and supply development.	FY 2005–2006
	This review has been completed and recommendations have been implemented.	FY 2006–2007
	Changes to regulatory instruments and processes are monitored for their success in facilitating infrastructure and supply investment.	FY 2007–2008
Natural gas / electricity linkages	The OEB has held stakeholder forums which examine linkages between natural gas and electricity, and future energy investment needs.	FY 2006–2007

To Improve Regulatory Processes to Ensure That They Are Effective, Fair and Transparent

Strategic context:

The Ontario Energy Board has been greatly strengthened by its transition to self-funding crown corporation status and accompanying reforms to its internal governance structure. Expectations for the performance of the OEB have grown in step with these changes. The OEB will meet these expectations and reduce the regulatory burden on our constituencies by developing new regulatory policies, streamlining regulatory processes and building a stronger and more certain regulatory environment. An essential part of reaching these goals is listening to you, our stakeholders. Next year the OEB will develop a new process to facilitate regular stakeholder advice and recommendations to the Board.

The OEB has several new responsibilities and some new types of regulatory instruments. In addition to making orders in rate cases, the Board now has the authority to make rules, codes, guidelines and compliance orders. We therefore have the opportunity to develop innovative processes for the regulatory instruments at our disposal. The Board's

responsibility is to ensure that these processes are flexible, while also ensuring that they are effective, fair and transparent. The initiatives in this area will enhance the certainty and predictability that stakeholders experience with Board regulation.

We will achieve this objective by:

- ✦ monitoring and reporting on our current generic standards for processing all applications;
- ✦ developing and implementing new performance standards that are specific to types of applications, and that are based on the number of business days required to complete the various types of applications;
- ✦ communicating to applicants within ten days of the receipt of applications that comply with OEB requirements the estimated time it will take to process the application;
- ✦ developing a process to facilitate stakeholder advice and recommendations to the Board;
- ✦ establishing and reviewing guidelines for the funding of stakeholder participation in Board consultative processes;
- ✦ exploring regulatory practices, such as generic policy proceedings, benchmarking, incentive rate making, delegation, and application forms, that will help to streamline applications processes.

You will see that we have succeeded in meeting this objective when:

Performance Measures		Delivery Period
Monitoring and reporting on generic application processing standards	We have met the current performance standard of 90% of decisions issued within 90 days of final submission.	Ongoing until 2008
	We have met the current standard of issuing 95% of licence decisions within 45 days of final submissions.	Ongoing until 2008
Developing and implementing new processing standards for specific types of applications	New standard processing times for the different types of applications received by the Board have been developed.	FY 2005–2006
	New standards for some types of applications have been implemented while maintaining the current (2004) performance standards for all others (Phase I implementation).	FY 2005–2006
	New standards for all applications have been implemented replacing all current (2004) application performance standards (Phase II implementation).	FY 2006–2008

Performance Measures		Delivery Period
Communicating new application processing standards	The Board is communicating to applicants within ten days of the receipt of applications that comply with OEB requirements the estimated time it will take to process the application.	FY 2005–2007 and ongoing
Stakeholder input	The Board has developed a process to facilitate stakeholder advice and recommendations to the Board	FY 2005–2006
Guidelines on stakeholder participation funding	Guidelines are established for funding stakeholders to participate in Board consultative processes and facilitate their input	FY 2005–2006
	Review of the effectiveness of this funding is completed.	FY 2006–2007
Streamlining application processes	Review application processes including applications forms and the use of the delegation authority.	Ongoing

To Enhance Public Confidence in the Board's Regulation through Expanded Audit and Compliance Programs

Strategic context:

The public and industry stakeholders' confidence in regulation rests on an assurance that the underlying information provided by monopoly utilities and other regulated parties is accurate and complete. The Board achieves this objective both through leveraging companies' internal and third-party audit efforts and through its own means. Confidence in the reported financial and operating information is an important component of good regulation. Auditing and compliance monitoring, when integrated with the rates application review process, allows the Board to manage and extend the time period between a company's rates applications. Thus, by using a mixture of rates applications and audit reviews the OEB can achieve more efficient regulation.

The Board protects consumers by requiring regulated entities to comply with Board-mandated, and statutory, obligations. Effective compliance mechanisms involve a number of related activities, including:

- ongoing monitoring of regulated entities to ensure that they are following rules, orders and codes;
- providing parties the opportunity to have their compliance concerns addressed by the regulator;
- resolving compliance matters raised by consumers about the conduct of regulated entities; and
- auditing the financial and other key aspects of regulated entities, so that the regulator has a clear picture of their financial health.

We will achieve this objective by:

- ♦ providing a clear and simple guide to the Board's compliance processes;
- ♦ responding to and resolving allegations of non-compliance in a timely manner;
- ♦ making compliance a visible cornerstone of the Board's responsibilities by implementing new compliance structures and processes;
- ♦ responding to requests for clarification of regulatory requirements and assisting licencees in meeting these requirements in a timely manner;
- ♦ monitoring the financial position of distributors and transmitters and its potential impact on rate-setting;
- ♦ responding to questions regarding regulatory accounting and completing a review of the Uniform System of Accounts (USoA) to see how well utilities are following it and to determine if it is well adapted to the current regulatory environment;
- ♦ integrating into the Board the wholesale electricity market surveillance activities undertaken by the Market Surveillance Panel.

You will see that we have succeeded in meeting this objective when:

	Performance Measures	Delivery Period
Communicating compliance and audit roles and responsibilities	The Board's Web-site sets out compliance policies and practices.	FY 2005–2006
Compliance: response and resolution standards	The Board is responding to all parties who contact it within five business days.	FY 2005–2006 and ongoing
	Standards for resolving compliance matters have been developed.	FY 2005–2006 and ongoing
	We are meeting the standards for resolving compliance matters.	FY 2006–2007 and ongoing
Compliance is visible	The OEB is reporting quarterly on compliance activities that have been undertaken.	FY 2005–2006 and ongoing
Responding to requests	All parties contacting the Market Operations hotline are provided an initial response within five business days.	FY 2005–2006 and ongoing
Financial position	An annual risk-based audit program is developed and implemented.	FY 2005–2007 and ongoing
USoA Review	The USoA for both electricity and natural gas utilities has been reviewed.	FY 2005–2007
Market Surveillance Panel	The work of the Market Surveillance Panel has been successfully integrated into the Board.	FY 2005–2006

To Enhance Transparency with Stakeholders and Empower Consumers by Expanding Information Programs

Strategic context:

The OEB's regulation balances consumer protection and the financial viability of the energy sector. The Board is implementing initiatives in the electricity and natural gas sectors that affect stakeholders and consumers. Clear and timely communications about Board decisions are vital. Information helps stakeholders to manage change efficiently and empowers consumers to make better choices about energy consumption and conservation.

We will achieve this objective by:

- ♦ implementing information programs that explain the impact of Board decisions and regulatory policy initiatives on stakeholders and consumers;
- ♦ tracking general correspondence and enquiries from consumers to ensure timely response by the OEB and to identify emerging sectoral trends;
- ♦ developing a stakeholder perception index and conducting regular research with stakeholders to measure the Board's performance and with consumers to determine the impact of information programs.

You will see that we have succeeded in meeting this objective when:

Performance Measures		Delivery Period
OEB information programs	Ongoing information programs are implemented informing stakeholders and consumers about Board initiatives, processes and policies.	FY 2005–2006 and ongoing
Correspondence	We are meeting, a minimum of 80% of the time, the following standards for responding to consumers: replying to standard correspondence within 15 business days; in our customer service centre, answering phone calls within 20 seconds and responding to voicemail within 24 hours	FY 2005–2006 and ongoing
	We are reporting annually on the types of issues that consumers are raising in enquiries to the Board.	FY 2005–2006 and ongoing
Stakeholder perception index	The Board's stakeholder perception index has been developed and implemented.	FY 2005–2006
	Research with stakeholders and with consumers is used on a regular basis to identify areas for improvement in Board performance and Board communications.	FY 2005–2006 and ongoing

To Reduce Regulatory Barriers to Energy Conservation and Demand Management

Strategic context:

The Government's policy intent is to encourage a conservation culture. To this end, the Ontario Power Authority (OPA) will have a Conservation Bureau providing both policy direction and programs for the province. The OEB's role is to develop and implement regulatory instruments that support this policy direction, and our efforts will focus on rate regulation to reduce barriers to conservation.

We will achieve this objective by:

- ◆ assisting in the roll-out of the Government's smart meter program, including amending relevant codes, licences and rate orders, and setting requirements for licensed entities such as distributors;
- ◆ implementing an interim regulatory framework for electricity distributors' conservation initiatives;
- ◆ developing a long-term regulatory framework to support conservation, one that will reflect relevant components of the OPA's Conservation Bureau programs, along with experience acquired from the Board's own initiatives.

You will see that we have succeeded in meeting this objective when:

Performance Measures		Delivery Period
Smart meters	The Board has developed and implemented regulatory instruments that support the roll-out of smart meters.	FY 2005–2006
Interim conservation framework	We have implemented an interim regulatory framework for electricity distributors' conservation initiatives.	FY 2005–2006
Long-term conservation framework	A long-term regulatory framework to support conservation has been developed and implemented.	FY 2006–2008

Management Initiatives in Support of Strategic Objectives

Strategic context:

The expansion of the Board's mandate, the pace of change in the energy sector, and increased expectations of stakeholders require that the Board's institutions and capabilities operate at a high level. The Board is undertaking several management initiatives that support its strategic objectives and that will enable it to work more effectively, using its resources efficiently and in a fair and transparent manner to serve stakeholders, internally and externally. In developing these new tools the Board will be economical with the resources at its disposal, and ensure that any extra burdens placed on stakeholders are kept to a minimum.

The key management initiatives include:

- ♦ undertaking a review of methods used to measure the cost of regulation and then implementing and publishing an appropriate measure for the Board;
- ♦ continually developing employee skills and knowledge to meet the evolving needs of the Board and the industry;
- ♦ surveying employees regularly so that they contribute to shaping and improving our work environment;
- ♦ maintaining a level of voluntary staff retention that meets or exceeds standards in the energy sector in order to reap the benefit of acquired knowledge and experience, and to minimize disruptions in service;
- ♦ instituting a revised cost assessment model to meet the needs of the Board as a self-financing entity and the needs of regulated entities for fair assessments;
- ♦ implementing recommendations from the Information Technology Strategy Review to strengthen business systems and management structures so that they are user-friendly, timely and cost effective for both external and internal users.

You will see that we have succeeded in achieving these management initiatives when:

Performance Measures		Delivery Period
Cost of regulation	An appropriate measure of Board cost of regulation is reported.	FY 2006–2007 and ongoing
Learning and development	A Learning and Development budget of 2% of annual salaries has been committed and spent on staff training and education programs.	FY 2005–2006
	A survey of measures used by similar organizations to monitor investment in staff development is completed, and the Board's measures are adjusted as required to reflect best practices.	FY 2005–2006 and ongoing
Employee survey	An Employee Engagement Index is developed from regular employee surveys, compared to equivalent indexes in other similar organizations, and monitored regularly.	FY 2005–2006 and ongoing
	Improvements that arise from the Index and its comparison to similar organizations are implemented as appropriate.	FY 2006–2007
	Monitoring of the Board's employee engagement against that of other similar organizations is undertaken (if data is available and comparable).	FY 2007–2008
Staff retention	The average voluntary staff departure rate is equal to or below the average rate for the energy sector.	FY 2005–2006 and ongoing
Cost assessment model	Regulated entities are being billed under a revised model.	FY 2005–2006
	The model is revised to meet the needs of the Board, as a self-financing entity, and the needs of regulated entities for fair assessments.	Ongoing
Information technology strategy	Appropriate, user-friendly, timely and cost-effective business system recommendations and management structures are implemented.	FY 2005–2006 and ongoing

**Ontario Energy Board
2005-08 Budget**

	NEW FINANCIAL STATEMENT GROUPINGS			
	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08
	\$	\$	\$	\$
REVENUES				
General Cost Recovery	30,046,600	29,224,203	30,521,607	32,228,310
Hearing Cost Recovery	300,000	482,000	423,000	431,000
Licence Fees	75,000	414,000	501,000	527,000
Investment Income	120,000	180,000	184,000	187,000
Amortization of Deferred Revenue	240,000	937,941	1,361,829	1,310,673
TOTAL REVENUES	30,781,600	31,238,144	32,991,436	34,683,983
EXPENSES				
Compensation and Benefits	16,930,900	20,128,796	21,002,682	21,797,101
Consulting and Professional	7,275,944	4,746,954	4,859,476	5,604,086
Meetings, Seminars and Travel	904,950	715,501	728,259	742,825
Publications, Media and Publishing	1,016,914	692,000	738,029	756,240
Intervenor Funding	-	1,000,000	1,021,000	1,041,420
Premises	2,082,400	1,950,770	1,999,340	2,028,958
Information Technology	1,304,500	239,800	427,830	531,333
Office, Administration and Other	975,992	826,382	852,991	871,347
Depreciation and Amortization	240,000	937,941	1,361,829	1,310,673
Interest	50,000	-	-	-
TOTAL EXPENSES	30,781,600	31,238,144	32,991,436	34,683,983
GENERAL COST RECOVERY	30,046,600	29,224,203	30,521,607	32,228,310
CAPITAL EXPENDITURES	1,110,700	1,597,336	641,442	679,377
TOTAL ASSESSMENT BEFORE OPERATING RESERVE*	31,157,300	30,821,539	31,163,049	32,907,687
OPERATING RESERVE	-	1,541,074	1,541,074	1,541,074
TOTAL ASSESSMENT AFTER OPERATING RESERVE	31,157,300	32,362,613 **	32,704,123	34,448,761

* OPERATING RESERVE ESTABLISHED UNDER NEW COST ASSESSMENT MODEL

** BEFORE 2004-05 TRUE UP

NOTE: 2004-05 TRUE-UP WILL BE EQUALLY DEDUCTED FROM OUTSTANDING 2005-06 ASSESSMENT PERIODS WHEN PROVINCIAL AUDITOR HAS COMPLETED THE AUDIT OF MARCH 31, 2005 FINANCIAL STATEMENTS.





ONTARIO ENERGY BOARD
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

Plan d'activités

2005-2008

Janvier 2005

Table des matières

Message du président	2
Notre mandat	4
Notre vision	4
Nos objectifs stratégiques	4
Créer des règlements équitables sur le plan économique, lesquels présentent un équilibre entre les intérêts des consommateurs et la viabilité financière du secteur de l'énergie	5
Aider à relever les défis auxquels l'ontario fait face en matière de renouvellement de l'infrastructure et de l'approvisionnement énergétiques	8
Améliorer les processus réglementaires pour qu'ils soient efficaces, équitables et transparents	10
Augmenter la confiance du public à l'égard des règlements de la commission grâce à des programmes de vérification et de conformité exhaustifs	12
Augmenter la transparence auprès des intervenants et donner davantage de pouvoir aux consommateurs en élargissant les programmes d'information	14
Réduire les obstacles réglementaires entravant l'économie d'énergie et la gestion de la demande	15
Initiatives de la direction appuyant les objectifs stratégiques	17

Message du président

Je suis heureux de vous présenter la version finale du Plan d'activités de la Commission de l'énergie de l'Ontario 2005-2008. Nous espérons que les lecteurs, membres du public et intervenants, conviendront que ce plan répond aux besoins actuels tout en étant prudent, rentable et sensible au fardeau qu'un organisme de réglementation impose à ses intervenants et, en fin de compte, aux abonnés.

Le présent plan décrit notre vision et notre engagement consistant à créer une réglementation efficace, équitable et transparente qui contribue à la santé du secteur de l'énergie, dont les consommateurs et les intervenants sont des membres informés.

À notre avis, les investisseurs et les actionnaires d'un secteur de l'énergie en santé ont confiance dans leur capacité d'obtenir un rendement équitable pour l'engagement financier considérable qu'ils effectuent afin de produire et de livrer l'énergie aux consommateurs. Dans un secteur de l'énergie en santé, les Ontariennes et Ontariens ont également confiance que leurs besoins énergétiques seront satisfaits de la manière la plus rentable et responsable sur le plan environnemental, que les tarifs qu'ils paient représentent des dépenses engagées de manière prudente et qu'ils disposent des renseignements ainsi que des outils nécessaires pour gérer leurs dépenses en énergie.

Nous entrons dans une période critique de l'histoire énergétique de notre province, période où l'économie d'énergie joue un rôle plus important et au cours de laquelle les nouvelles technologies sont étudiées et mises en œuvre. Alors que nous entamons une période de trois ans, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) assume de nouvelles responsabilités considérables, notamment la prise en charge du Comité de surveillance du marché de l'électricité de gros, l'augmentation de la surveillance d'Ontario Power Generation et un nouveau rôle en ce qui a trait à l'Office de l'électricité de l'Ontario. En même temps, nous travaillons à l'accomplissement de nos responsabilités de base en matière de réglementation du gaz naturel, telles que l'établissement des tarifs et l'élaboration de codes et de réglementation; ces travaux prennent également de l'ampleur dans le domaine de l'électricité. Nous entendons apporter une contribution valable dans chacun de ces domaines.

Nous demeurons fidèles à notre engagement d'offrir stabilité, prévisibilité et excellence en matière de réglementation énergétique lorsque nous abordons ces tâches. Nous tenons également à mettre en place des processus inclusifs et novateurs ainsi qu'à faire preuve davantage de responsabilisation à l'égard du secteur énergétique et de la province que nous desservons.

Comme nous l'avons promis dans notre Plan d'activité 2004-2005, notre premier à titre de société d'État autofinancée, le présent plan triennal a fait l'objet d'un processus de consultation auprès du public et des intervenants.

La première partie du processus comportait l'élaboration des objectifs stratégiques que nous nous sommes fixés, des initiatives clés et des mesures du rendement qui ont été diffusés le 24 novembre 2004 dans une ébauche de plan afin de solliciter les commentaires du public. En résumé, nous vous avons communiqué ce que nous considérons être les

enjeux clés sur lesquels nous devons concentrer nos efforts au cours des trois prochaines années et nous vous avons demandé d'évaluer notre approche.

L'étape suivante du processus a consisté à vous demander si vous pensiez que nous étions sur la bonne voie. Nous avons reçu bon nombre de commentaires utiles et un soutien considérable à l'égard de la direction générale établie dans l'ébauche de plan.

Nous avons également pris note de vos préoccupations concernant le fardeau général du plan de réglementation, tant sur le plan des coûts que de la concentration des ressources. L'établissement de nos priorités pour vous permettre de les commenter a constitué une étape importante de l'élaboration du budget ci-joint. Nous prévoyons qu'un programme de vérification et de conformité exhaustif fonctionnera en collaboration avec les autres processus réglementaires. Nous voulons vous assurer que la Commission de l'énergie de l'Ontario s'est engagée à gérer de manière saine les ressources qui nous sont confiées, à rationaliser les processus réglementaires et à les rendre plus rentables.

Le présent plan est le premier que nous produisons dans le cadre de notre nouveau processus de planification stratégique à long terme. Nous aurons ainsi la souplesse nécessaire pour réagir à l'évolution du secteur de l'énergie de l'Ontario. Nous poursuivrons notre engagement à vous faire part nos progrès concernant les initiatives clés énoncées dans ce plan.

Une caractéristique essentielle de l'environnement actuel tient à ce que davantage d'institutions participent au secteur de l'énergie de l'Ontario. Les rôles et les responsabilités ont été redistribués. Nous réaffirmons à tous nos intervenants notre engagement de créer des relations coordonnées et fondées sur la coopération avec les institutions clés du secteur de l'énergie tout en évitant les dédoublements et en satisfaisant à nos obligations à titre d'autorité de réglementation.

Notre responsabilité fondamentale demeure l'approvisionnement énergétique des Ontariennes et Ontariens. Nous espérons que le présent plan démontre clairement comment nous entendons honorer cette responsabilité.



Howard I. Wetston, c.r.
Président

Janvier 2005

Notre mandat

La Commission de l'énergie de l'Ontario régit les industries de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario dans l'intérêt public. Notre mandat est défini par le gouvernement provincial et est énoncé dans la loi et les règlements.

Notre vision

La Commission envisage un secteur de l'énergie sain et efficient, dont les consommateurs sont informés grâce à des processus de réglementation efficaces, équitables et transparents.

Nos objectifs stratégiques

La Commission a déterminé six objectifs stratégiques dans le cadre de notre plan d'activités triennal.

1. Créer des règlements équitables sur le plan économique, lesquels présentent un équilibre entre les intérêts des consommateurs et la viabilité financière du secteur de l'énergie.
2. Aider à relever les défis auxquels l'Ontario fait face en matière de renouvellement de l'infrastructure et de l'approvisionnement énergétiques.
3. Améliorer les processus réglementaires pour qu'ils soient efficaces, équitables et transparents.
4. Augmenter la confiance du public à l'égard des règlements de la Commission grâce à des programmes de vérification et de conformité exhaustifs.
5. Augmenter la transparence auprès des intervenants et donner davantage de pouvoir aux consommateurs en élargissant les programmes d'information.
6. Réduire les obstacles réglementaires entravant l'économie d'énergie et la gestion de la demande.

La suite du présent plan d'activités décrit ces six objectifs. Chacun d'eux est expliqué dans le contexte de son importance stratégique et de la manière dont il sera réalisé au moyen d'initiatives particulières que la CEO a déjà entreprises ou prévues. Les indices de mesure du rendement pour chacun des objectifs sont présentés dans les tableaux sous le titre « Nous saurons que ces objectifs sont atteints d'après les indices suivants : ».

Le plan d'activités se termine par une description des nombreuses initiatives de gestion qui soutiennent la réalisation de tous les objectifs stratégiques de la Commission.

Créer des règlements équitables sur le plan économique, lesquels présentent un équilibre entre les intérêts des consommateurs et la viabilité financière du secteur de l'énergie

Contexte stratégique

L'une des tâches les plus importantes de la CEO consiste à maintenir un équilibre entre la viabilité financière des services publics et des sociétés qu'elle réglemente et les intérêts des consommateurs d'électricité et de gaz naturel. L'atteinte d'un équilibre approprié favorise toutes les parties puisqu'un secteur de l'énergie économiquement viable suscitera l'investissement nécessaire à la mise à niveau de l'infrastructure énergétique existante et à l'exploitation de nouvelles sources d'énergie. L'amélioration de l'infrastructure et l'augmentation de la concurrence dans le domaine de l'approvisionnement contribueront à assurer des services énergétiques adéquats, fiables, sécuritaires et économiques pour les consommateurs.

Les responsabilités en matière de réglementation de la Commission doivent être exercées dans un environnement énergétique qui évolue très rapidement en Ontario. Bien que les propositions actuelles visant à doter le marché de l'électricité d'une structure hybride aient pour but d'apporter davantage de stabilité et d'aborder les enjeux en matière d'approvisionnement de la province, il ne faut pas oublier que le secteur poursuivra son évolution. Les nouvelles modalités d'organisation du marché de gros qui sont élaborées actuellement modifieront les rôles traditionnels des participants au marché de l'énergie. Les outils de réglementation de la CEO doivent être adaptés à cette évolution et la faciliter en minimisant le fardeau réglementaire imposé à l'industrie de l'énergie et en encourageant la concurrence lorsque cela est approprié. Les nouveaux programmes de la CEO, comme la grille tarifaire réglementée (GTR), doivent par conséquent faire l'objet d'une surveillance constante afin de s'assurer qu'ils mènent à un secteur de l'énergie fort et équilibré.

Dans le domaine du gaz naturel, les industries ontariennes du stockage et de la distribution du gaz feront possiblement face à un environnement caractérisé par une demande plus élevée et un approvisionnement davantage réduit. Cela se traduira par une hausse du prix du gaz et exigera des investissements efficaces dans les infrastructures de distribution et de stockage.

Les mesures suivantes permettront d'atteindre ces objectifs :

- ◆ Élaborer de nouveaux tarifs de distribution d'électricité qui entreront en vigueur en 2006. Puisque ces nouveaux tarifs auront une incidence directe sur le rendement des investissements des actionnaires d'actifs de distribution, la Commission établira des tarifs qui permettent aux distributeurs de maintenir leur infrastructure à des niveaux assurant aux consommateurs un service de qualité.
- ◆ Examiner la manière dont les distributeurs d'électricité attribuent leurs coûts avant d'établir les tarifs d'électricité pour 2007. L'année suivante, la Commission passera en revue les exigences en matière de revenus des sociétés de distribution et d'autres enjeux relevant de la conception des tarifs avant d'établir les tarifs de 2008. En même temps, nous vérifierons s'il est justifié de remodeler en profondeur les tarifs de distribution d'électricité à la lumière des avancées en matière de compteurs (compteurs intelligents, compteurs à tarification nette), d'économie d'énergie et de gestion de la demande ainsi que de production décentralisée.
- ◆ Surveiller la mise en œuvre de la grille tarifaire réglementée et de ses répercussions sur les consommateurs, les détaillants et les distributeurs. Nous continuerons d'examiner des manières d'établir, pour les consommateurs admissibles, des ententes d'approvisionnement stables moins réglementées.
- ◆ Faire en sorte que la CEO est prête à assumer son rôle en matière de réglementation de l'actif réglementé d'Ontario Power Generation si cette responsabilité nous est transférée durant la période couverte par le présent plan.
- ◆ Mettre en œuvre toutes les recommandations politiques finales qui émaneront du Forum sur le gaz naturel.
- ◆ Obtenir la plus récente information en matière de meilleures pratiques et d'idées novatrices pour la réglementation économique grâce à une augmentation du dialogue et à l'établissement de liens formels avec les autorités de réglementation d'autres provinces et pays.

Nous saurons que ces objectifs sont atteints d'après les indices suivants :

	Mesures du rendement	Période d'exécution
Tarifs de distribution de l'électricité 2006	L'instauration des tarifs de distribution de 2006 est une réussite.	Exercice 2005-2006
Activités relatives aux tarifs de distribution de l'électricité 2007 et 2008	L'examen de la répartition des coûts est terminé.	Exercice 2006-2007
	Un document de politique rédigé par les membres de notre personnel a été publié, lequel traite des choix possibles pour remodeler en profondeur les tarifs de distribution d'électricité.	Exercice 2006-2007
	Un examen des enjeux à aborder en ce qui a trait aux tarifs (c'est-à-dire, ceux qui ne faisaient pas partie du processus d'établissement des tarifs de 2006 et 2007) a été entrepris avant l'année tarifaire 2008.	Exercice 2007-2008
Grille tarifaire réglementée	L'instauration de la nouvelle GTR est une réussite.	Exercice 2005-2006
	Une instance d'examen et d'évaluation de la GTR a été terminée, laquelle comportait l'examen de plusieurs autres possibilités.	Exercice 2006-2007
Réglementation d'OPG	Un processus de consultation est en cours afin d'élaborer le cadre réglementaire de l'actif réglementé d'OPG.	Exercice 2006-2007
Forum sur le gaz naturel	Les recommandations finales du Forum sur le gaz naturel ont été mises en œuvre.	Exercice 2005-2008
Liaison avec les intervenants afin de déterminer les meilleures pratiques de réglementation	Un rapport a été préparé, dans lequel différentes approches de réglementation économique ont été examinées au sein des autorités de réglementation provinciales et internationales.	Exercice 2005-2006
	La CEO participe aux activités d'associations telles que la Canadian Association of Managers of Public Utility Tribunals, le North American Electric Reliability Council et bien d'autres.	En cours

Nous saurons que ces objectifs sont atteints d'après les indices suivants :

	Mesures du rendement	Périodes d'exécution
Tarifs de distribution de l'électricité 2006	L'instauration des tarifs de distribution de 2006 est une réussite.	Exercice 2005-2006
Activités relatives aux tarifs de distribution de l'électricité 2007 et 2008	L'examen de la répartition des coûts est terminé.	Exercice 2006-2007
	Un document de politique rédigé par les membres de notre personnel a été publié, lequel traite des choix possibles pour remodeler en profondeur les tarifs de distribution d'électricité.	Exercice 2006-2007
	Un examen des enjeux à aborder en ce qui a trait aux tarifs (c'est-à-dire, ceux qui ne faisaient pas partie du processus d'établissement des tarifs de 2006 et 2007) a été entrepris avant l'année tarifaire 2008.	Exercice 2007-2008
Grille tarifaire réglementée	L'instauration de la nouvelle GTR est une réussite.	Exercice 2005-2006
	Une instance d'examen et d'évaluation de la GTR a été terminée, laquelle comportait l'examen de plusieurs autres possibilités.	Exercice 2006-2007
Réglementation d'OPG	Un processus de consultation est en cours afin d'élaborer le cadre réglementaire de l'actif réglementé d'OPG.	Exercice 2006-2007
Forum sur le gaz naturel	Les recommandations finales du Forum sur le gaz naturel ont été mises en œuvre.	Exercice 2005-2008
Liaison avec les intervenants afin de déterminer les meilleures pratiques de réglementation	Un rapport a été préparé, dans lequel différentes approches de réglementation économique ont été examinées au sein des autorités de réglementation provinciales et internationales.	Exercice 2005-2006
	La CEO participe aux activités d'associations telles que la Canadian Association of Managers of Public Utility Tribunals, le North American Electric Reliability Council et bien d'autres.	En cours

Aider à relever les défis auxquels l'Ontario fait face en matière de renouvellement de l'infrastructure et de l'approvisionnement énergétiques.

Contexte stratégique

L'Ontario exige des infrastructures énergétiques supplémentaires, particulièrement dans les domaines de la production et du transport de l'électricité. Le gouvernement a répondu à ces besoins en proposant la création de l'Office de l'électricité de l'Ontario (OEO), organisme qui créera de nouvelles initiatives de production d'électricité et de gestion de la demande et planifiera l'évolution du système. L'OEO jouera ses rôles conformément à un nouveau cadre réglementaire qui comprend un ensemble d'instruments réglementaires fondés sur le marché afin d'améliorer l'état de l'approvisionnement énergétique de la province.

La CEO jouera un rôle plus important dans ce nouveau contexte. Nous superviserons le processus d'examen de la planification du système d'électricité intégré qui sera mis en œuvre par l'OEO. En même temps, la CEO réexaminera bon nombre de ses pratiques réglementaires actuellement en vigueur afin de s'assurer qu'elles appuient les modifications requises par l'infrastructure électrique de l'Ontario, notamment les nouvelles sources de production, le transport efficace et les politiques de gestion axée sur la demande. On ne saurait exagérer l'importance de ces questions pour le bien-être des Ontariennes et des Ontariens. La CEO est consciente qu'il est nécessaire d'agir de manière coordonnée avec des organismes tels que l'OEO et la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE).

Bien que le secteur du gaz naturel ait fait preuve d'une plus grande stabilité par le passé, le lien de plus en plus étroit entre le gaz naturel et la production d'électricité constitue un nouvel enjeu d'importance. Comme les centrales au gaz gagnent en importance, la poursuite du développement de l'infrastructure de transport, de stockage et de distribution du gaz naturel a toute sa raison d'être. Pour y parvenir, la CEO devra aborder de manière intégrée les enjeux relatifs au gaz naturel et à l'électricité.

Les mesures suivantes permettront d'atteindre ces objectifs :

- ♦ Augmenter notre capacité d'examiner le plan du réseau d'électricité intégré et des processus d'acquisition apparentés de l'OEO.
- ♦ Terminer l'examen des codes, des règlements, des permis et d'autres instruments réglementaires de la CEO pour s'assurer qu'ils suscitent des investissements dans de nouvelles capacités de production, le développement de l'énergie renouvelable, une augmentation de la « connectivité » au réseau électrique, des initiatives d'économie d'énergie et des agrandissements du réseau de transport visant à réduire la congestion.

- ♦ Organiser des forums destinés aux intervenants afin de susciter de nouvelles idées et la recherche sur le lien de plus en plus étroit entre le gaz naturel et la production d'électricité ainsi que les répercussions de cette situation sur le futur énergétique de l'Ontario. Ces forums permettront d'approfondir la compréhension des Ontariennes et des Ontariens concernant les besoins en investissements futurs ainsi que des politiques nécessaires pour produire ces investissements.

Nous saurons que ces objectifs sont atteints d'après les indices suivants :

Mesures du rendement		Période d'exécution
Examen de la planification du système intégré	Nous avons commencé à élaborer un protocole entre l'OEO et la CEO afin de permettre les examens de la planification du système intégré.	Exercice 2005-2006
	Le protocole d'examen de la planification du système intégré est terminé.	Exercice 2006-2007
	Le premier rapport sur le rendement de l'examen de la planification du système intégré a été publié.	Exercice 2007-2008
Examen des instruments réglementaires de la CEO	Un examen des instruments réglementaires de la CEO a été entrepris afin de définir et d'éliminer les obstacles aux nouveaux développements de l'infrastructure et de l'approvisionnement.	Exercice 2005-2006
	Cet examen est terminé et les recommandations ont été mises en œuvre.	Exercice 2006-2007
	Les changements apportés aux instruments et au processus de réglementation font l'objet d'un suivi afin de contrôler leur efficacité à faciliter les investissements dans l'infrastructure et la production.	Exercice 2007-2008
Liens entre le gaz naturel et l'électricité	La CEO a tenu des forums auprès des intervenants afin d'examiner les liens entre le gaz naturel et l'électricité ainsi que les besoins futurs en matière d'investissement dans le secteur de l'énergie.	Exercice 2006-2007

Améliorer les processus réglementaires pour qu'ils soient efficaces, équitables et transparents

Contexte stratégique

La Commission de l'énergie de l'Ontario a été grandement renforcée par sa transformation en société d'État autofinancée ainsi que les réformes qui ont accompagné cet exercice afin d'améliorer sa structure de gouvernance interne. Les attentes relatives au rendement de la CEO ont augmenté parallèlement à ces changements. La CEO satisfera à ces attentes et réduira le fardeau réglementaire des parties prenantes en élaborant de nouvelles politiques de réglementation, en rationalisant les processus réglementaires et en créant un environnement réglementaire plus robuste et plus sûr. L'écoute de la rétroaction de nos intervenants constitue un élément essentiel de notre processus visant à atteindre ces objectifs. L'année prochaine la CEO élaborera un nouveau processus visant à faciliter la transmission à la Commission des conseils et recommandations des intervenants.

La CEO a plusieurs nouvelles responsabilités et quelques nouveaux types d'instruments réglementaires. En plus de rendre des ordonnances dans les dossiers de tarification, elle a maintenant l'autorité de créer des règlements, des codes et des lignes directrices ainsi que de rendre des ordonnances exécutoires. Par conséquent, nous pouvons élaborer des processus novateurs relativement aux instruments de réglementation à notre disposition. La Commission a notamment pour responsabilité de s'assurer que ces processus sont souples, tout en faisant en sorte qu'ils sont efficaces, équitables et transparents. Les initiatives dans ce domaine augmenteront la certitude et la prévisibilité que les intervenants constatent relativement aux règlements de la Commission.

Les mesures suivantes permettront d'atteindre ces objectifs :

- ❖ Effectuer un suivi et préparer des rapports sur nos normes génériques actuelles de traitement de toutes les requêtes.
- ❖ Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles normes de rendement particulières aux types de requêtes et qui sont fondées sur le nombre de jours ouvrables nécessaires à l'exécution des divers types de requêtes.
- ❖ Communiquer une estimation du temps nécessaire pour traiter la requête aux requérants dans les dix jours de la réception d'une requête satisfaisant aux exigences de la CEO.
- ❖ Élaborer un processus facilitant la communication des conseils et les recommandations des intervenants auprès de la Commission.
- ❖ Établir et passer en revue des lignes directrices de financement de la participation des intervenants dans le cadre des processus consultatifs de la Commission.

- ✦ Examiner de nouvelles pratiques réglementaires, telles que les instances politiques, l'évaluation du rendement, l'établissement d'incitatifs tarifaires, la délégation et les formulaires de requête génériques qui aideront à rationaliser les processus de requête.

Nous saurons que ces objectifs sont atteints d'après les indices suivants :

Mesures du rendement		Période d'exécution
Effectuer un suivi et préparer des rapports sur les normes de traitement des requêtes génériques	Nous avons satisfait à notre norme actuelle de rendement qui consiste à rendre 90 % des décisions moins de 90 jours suivant le dépôt des dernières observations.	En cours jusqu'en 2008
	Nous avons satisfait à notre norme actuelle qui consiste à rendre 95 % des décisions relatives aux permis moins de 45 jours suivant le dépôt des dernières observations.	En cours jusqu'en 2008
Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles normes de traitement des requêtes de types particuliers	Les nouvelles normes concernant le temps de traitement des différents types de requêtes reçues par la Commission ont été élaborées.	Exercice 2005-2006
	Les nouvelles normes concernant certains types de requêtes ont été mises en œuvre tout en continuant à satisfaire aux normes de rendement actuelles (2004) pour tous les autres types de requête (Phase I de mise en œuvre).	Exercice 2005-2006
	Les nouvelles normes concernant toutes les requêtes ont été mises en œuvre et remplacent toutes les normes de rendement actuelles (2004) en matière de traitement des requêtes (Phase II de mise en œuvre).	Exercice 2006-2008
Communication de nouvelles normes de traitement des requêtes	La Commission communique une estimation du temps nécessaire pour traiter la requête avec les requérants dans les dix jours de la réception d'une requête satisfaisant aux exigences de la CED.	Exercice 2005-2007 suivants
Commentaires des intervenants	La Commission a élaboré un processus facilitant la communication des conseils et recommandations des intervenants auprès de la Commission.	Exercice 2005-2006
Lignes directrices sur le financement de la participation des intervenants	Des lignes directrices sont établies en matière de financement de la participation des intervenants aux processus consultatifs de la Commission et de facilitation de la communication de leurs commentaires.	Exercice 2005-2006
	L'examen de l'efficacité de ce financement est terminé.	Exercice 2006-2007
Rationalisation des processus de traitement des requêtes	L'examen des processus de traitement de requêtes, notamment les formulaires de requête, ainsi que le recours à la délégation des pouvoirs, est terminé.	En cours

Augmenter la confiance du public à l'égard des règlements de la Commission grâce à des programmes de vérification et de conformité exhaustifs

Contexte stratégique

La confiance du public et des intervenants de l'industrie à l'égard de la réglementation repose sur l'assurance que les renseignements sous-jacents fournis par les services publics en situation de monopole et les autres parties réglementées est exacte et complète. Cet objectif est atteint en tirant parti des vérifications internes des sociétés ainsi que de celles menées par des tierces parties et la Commission. La confiance à l'égard des renseignements sur les finances et l'exploitation qui sont divulgués par les sociétés est une composante importante d'une bonne réglementation. La vérification et le contrôle de la conformité, lorsqu'elles sont intégrées au processus d'examen des requêtes tarifaires, permettent à la Commission de gérer et de prolonger le délai entre les requêtes tarifaires d'une société. Ainsi, en ayant recours à un mélange de processus de traitement des requêtes tarifaires et des examens de vérification, la CEO peut créer une réglementation plus efficace.

La Commission protège les consommateurs en exigeant que les entités réglementées satisfont à leurs obligations dictées par la Commission et la loi. Des mécanismes de conformité efficaces comportent de nombreuses activités apparentées, notamment :

- contrôler de manière constante les entités réglementées pour faire en sorte qu'elles respectent les règlements, les ordonnances et les codes;
- permettre aux parties de faire examiner leurs questions en matière de conformité par l'autorité de réglementation;
- résoudre les problèmes de conformité soulevés par les consommateurs concernant la conduite des entités réglementées;
- vérifier les aspects financiers et d'autres aspects clés des entités réglementées afin que l'autorité de réglementation ait une idée claire de leur santé financière.

Les mesures suivantes permettront d'atteindre ces objectifs :

- ◆ Préparer un guide simple et clair qui décrit le processus de conformité de la Commission.
- ◆ Répondre aux allégations de non-conformité et y réagir en temps opportun.
- ◆ Faire de la conformité une pierre angulaire bien visible des responsabilités de la Commission en mettant en œuvre de nouveaux processus et de nouvelles structures de conformité.
- ◆ Répondre aux requêtes de clarification des exigences réglementaires et aider les détenteurs de permis à satisfaire à ces exigences en temps opportun.

- Surveiller la situation financière des distributeurs et des transporteurs ainsi que les répercussions possibles sur l'établissement des tarifs.
- Répondre aux questions concernant les méthodes de comptabilité réglementaire et terminer un examen du Régime uniforme des comptes afin de déterminer dans quelle mesure les services publics s'y conforment et si ce régime est bien adapté à l'environnement réglementaire actuel.
- Intégrer la surveillance du marché de gros de l'électricité effectuée par le Comité de surveillance du marché aux activités de la Commission.

Nous saurons que ces objectifs sont atteints d'après les indices suivants :

	Mesures du rendement	Période d'exécution
Communication des rôles et responsabilité en matière de conformité et de vérification	Le site Web de la Commission énonce les politiques et pratiques de conformité.	Exercice 2005-2006
Normes en matière de réponse et de résolution des dossiers de conformité	La Commission répond à toutes les parties qui communiquent avec elle dans moins de cinq jours ouvrables.	Exercice 2005-2006 et suivants
	Les normes de résolution des problèmes de conformité ont été élaborées.	Exercice 2005-2006 et suivants
	Nous satisfaisons aux normes de résolution des problèmes de conformité.	Exercice 2006-2007 et suivants
La conformité est visible.	La CEO publie des rapports trimestriels sur les activités de conformité qui ont été entreprises.	Exercice 2005-2006 et suivants
Réponses aux questions	Toutes les parties qui communiquent avec le service de téléassistance du service Activités du marché reçoivent une réponse initiale en moins de cinq jours ouvrables.	Exercice 2005-2006 et suivants
Situation financière	Un programme annuel de vérification axé sur les risques est élaboré et mis en œuvre.	Exercice 2005-2007 et suivants
Examen du Régime uniforme des comptes	Le Régime uniforme des comptes a été examiné, tant en ce qui a trait aux services publics d'électricité qu'à ceux du gaz naturel.	Exercice 2005-2007
Comité de surveillance du marché	Les travaux du Comité de surveillance du marché ont été intégrés avec succès aux activités de la Commission.	Exercice 2005-2006

Augmenter la transparence auprès des intervenants et donner davantage de pouvoir aux consommateurs en élargissant les programmes d'information

Contexte stratégique

La réglementation de la CEO vise à équilibrer la protection du consommateur et la viabilité financière du secteur de l'énergie. La Commission met en œuvre des initiatives dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel qui ont une incidence sur les intervenants et les consommateurs. Des communications claires et rapides concernant les décisions de la Commission sont essentielles. Les renseignements ainsi partagés aident les intervenants à composer efficacement avec les changements et ils permettent aux consommateurs de faire des choix éclairés en matière de consommation et d'économie d'énergie.

Les mesures suivantes permettront d'atteindre ces objectifs :

- ✦ Mettre en œuvre des programmes d'information qui expliquent les répercussions des décisions et des politiques de réglementation de la Commission sur les intervenants et les consommateurs.
- ✦ Faire un suivi de la correspondance générale et des questions posées par les consommateurs pour s'assurer que la CEO répond rapidement et qu'elle détermine les nouvelles tendances dans le secteur.
- ✦ Élaborer un indice des perceptions des intervenants et mener régulièrement des recherches auprès d'eux afin de mesurer le rendement de la Commission et auprès des consommateurs afin de déterminer les effets des programmes d'information.

Nous saurons que ces objectifs sont atteints d'après les indices suivants :

	Mesures du rendement	Période d'exécution
Programmes d'information de la CEO	Les programmes d'information continue sont mis en œuvre afin d'informer les intervenants et les consommateurs des initiatives, des processus et des politiques de la Commission.	Exercice 2005-2006 et suivants
Correspondance	Nous respectons, au moins 80 % du temps, les normes suivantes dans les rapports avec les consommateurs : nous répondons à la correspondance courante dans les 15 jours ouvrables, le centre du service à la clientèle répond au téléphone dans les 20 secondes et aux messages vocaux dans les 24 heures.	Exercice 2005-2006 et suivants
	Nous produisons des rapports annuels sur les types de questions soulevées par les consommateurs dans leurs demandes de renseignements auprès de la Commission.	Exercice 2005-2006 et suivants
Indice des perceptions des intervenants	L'Indice des perceptions des intervenants de la Commission a été élaboré et mis en œuvre.	Exercice 2005-2006
	La recherche auprès des intervenants et des consommateurs est régulièrement utilisée afin de déterminer les aspects du rendement et des communications de la Commission qui doivent être améliorés.	Exercice 2005-2006 et suivants

Réduire les obstacles réglementaires entravant l'économie d'énergie et la gestion de la demande.

Contexte stratégique

La politique du gouvernement vise à encourager la culture de l'économie d'énergie. Pour ce faire, l'Office de l'électricité de l'Ontario (OEO) créera un Bureau des économies d'énergie afin qu'il présente une direction politique et offre des programmes à l'échelle de la province. Le rôle de la CEO consiste à élaborer et à mettre en œuvre des instruments de réglementation qui soutiennent cette direction politique; nos efforts seront axés sur la réglementation des tarifs afin de diminuer les obstacles à l'économie d'énergie.

Les mesures suivantes permettront d'atteindre ces objectifs :

- Contribuer à la mise en œuvre du programme de compteurs intelligents du gouvernement, notamment en modifiant les codes, permis et ordonnances tarifaires pertinentes, et en établissant des exigences pour les entités détentrices d'un permis telles que les distributeurs.
- Mettre en œuvre un cadre réglementaire provisoire pour les initiatives d'économie d'énergie des distributeurs d'électricité.
- Élaborer un cadre réglementaire à long terme afin d'appuyer l'économie d'énergie qui reflètera les composantes pertinentes des programmes du Bureau des économies d'énergie de l'OEO de même que l'expérience acquise des propres initiatives de la Commission.

Nous saurons que ces objectifs sont atteints d'après les indices suivants :

Mesures du rendement		Période d'exécution
Compteurs intelligents	La Commission a élaboré et mis en œuvre des instruments de réglementation qui appuient le déploiement des compteurs intelligents.	Exercice 2005-2006
Cadre réglementaire provisoire d'économie d'énergie	Le cadre réglementaire provisoire pour les initiatives d'économie d'énergie des distributeurs d'électricité a été mis en œuvre.	Exercice 2005-2006
Cadre réglementaire à long terme d'économie d'énergie	Le cadre réglementaire à long terme appuyant l'économie d'énergie a été élaboré et mis en œuvre.	Exercice 2006-2008

Initiatives de la direction appuyant les objectifs stratégiques

Contexte stratégique

L'élargissement du mandat de la Commission, l'augmentation du rythme de l'évolution du secteur de l'énergie, et l'accroissement des attentes des intervenants exigent l'excellence du fonctionnement des organes et des capacités de la Commission. La Commission a lancé plusieurs initiatives de gestion qui appuient ses objectifs stratégiques. Elles lui permettront de travailler et d'utiliser ses ressources internes et externes plus efficacement et de manière équitable et transparente lorsqu'elle dessert les intervenants. En élaborant ces nouveaux outils, la Commission rationalisera son recours aux ressources à sa disposition et elle s'assurera que tout fardeau imposé aux intervenants soit réduit au minimum.

Les initiatives de gestion clé comprennent les suivantes :

- ◆ Entreprendre un examen des méthodes utilisées pour mesurer le coût de la réglementation puis mettre en œuvre et publier des outils de mesure appropriés pour la Commission.
- ◆ Continuer le développement des compétences et des connaissances des employés afin de satisfaire à l'évolution des besoins de la Commission et de l'industrie.
- ◆ Effectuer régulièrement des enquêtes auprès des employés afin qu'ils contribuent à façonner et à améliorer notre milieu de travail.
- ◆ Maintenir un niveau de rétention volontaire des employés qui satisfait ou excède les normes du secteur de l'énergie afin de tirer profit des connaissances et de l'expérience accumulées et de minimiser les perturbations du service.
- ◆ Instaurer un modèle révisé de l'évaluation des coûts afin de satisfaire aux besoins de la Commission à titre d'entité autofinancée et aux besoins des entités réglementées en matière d'évaluation équitable.
- ◆ Mettre en œuvre des recommandations tirées de l'examen de la stratégie relative aux technologies de l'information afin de renforcer les systèmes d'exploitation et les structures de gestion afin qu'elles soient conviviales, fournies en temps opportun et rentables tant pour les usagers externes qu'internes.

Nous saurons que nous aurons réalisé ces initiatives de gestion d'après les indices suivants :

	Mesures du rendement	Période d'exécution
Coût de la réglementation	Le coût de la réglementation de la Commission est consigné dans un rapport.	Exercice 2006-2007 et suivants
Formation et perfectionnement	Un budget de formation et de perfectionnement correspondant à 2 % des salaires annuels a été engagé et dépensé dans des programmes de formation des membres du personnel.	Exercice 2005-2006
	Une enquête sur les mesures mises en place par des organismes semblables afin de surveiller les investissements effectués dans le perfectionnement des membres du personnel a été terminée et les mesures de la Commission ont été adaptées afin de correspondre aux meilleures pratiques.	Exercice 2005-2006 et suivants
Enquête auprès des employés	Un indice d'engagement des employés a été élaboré à partir des enquêtes menées auprès des employés réguliers. Il est comparé aux indices équivalents provenant d'organismes semblables et a fait l'objet d'un suivi régulier.	Exercice 2005-2006 et suivants
	Les améliorations qui découlent de l'index et de sa comparaison à celui d'organismes semblables sont mises en œuvre, s'il y a lieu.	Exercice 2006-2007
	L'engagement des employés avec celui d'organismes semblables est comparé (si les données sont disponibles et comparables).	Exercice 2007-2008
Rétention du personnel	Le taux moyen de départs volontaires des membres du personnel est égal ou équivalent à celui constaté au sein du secteur de l'énergie.	Exercice 2005-2006 et suivants
Modèle d'évaluation des coûts	Les entités réglementées sont facturées dans le cadre d'un modèle révisé.	Exercice 2005-2006
	Le modèle est révisé afin de satisfaire aux besoins de la Commission à titre d'entité autofinancée et aux besoins des entités réglementées en matière d'évaluation équitable.	En cours
Stratégie relative aux technologies de l'information	Les recommandations sur les systèmes d'exploitation et les structures de gestion conviviales, opportunes et rentables ont été mises en œuvre.	Exercice 2005-2006 et suivants